



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 1 de 10

1. OBJETIVO

General: Atender los reportes de fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica, recibidos a través de la línea telefónica y registrarlos en herramientas del Contac Center del Centro de supervisión y Maniobras.

Objetivo del documento: describir y correlacionar todos los componentes y herramientas requeridas para el funcionamiento del sistema Contac Center.

2. ALCANCE

Este documento aplica al proceso de Operaciones, agentes Contac Center y Operadores del CSM.

3. INTRODUCCIÓN

Este documento se divide en tres partes para el dominio de las herramientas del sistema Contac Center de la EEBP, estas partes son:

1. SPARD Contac Center, herramienta principal que enmarca todo el sistema de registro, administración y control de llamadas telefónicas recibidas para el reporte de fallas en la prestación del servicio de energía, principalmente en elementos no telecontrolados. Este documento también aclara que Contac Center es una herramienta de interacción con:
 - Zoipper Softphone para atención de llamadas por computador.
 - IVR Interactive Voice Response.
 - NOVA Sistema de Información Comercial.
2. TCS (Trouble Call System), herramienta inmersa en el sistema de Contac Center que permite el registrar eventos en el Sistema de Administración de Distribución (ADMS).
3. Cuestionario de Atención telefónica, es la guía de preguntas y repuestas que comúnmente cumple un agente Contac center con el objetivo garantizar una interacción efectiva con el usuario que reporta las fallas.

a continuación se presentan por aparte las herramientas del sistema Contac Center de la EEBP.

4. SPARD CONTACT CENTER ®

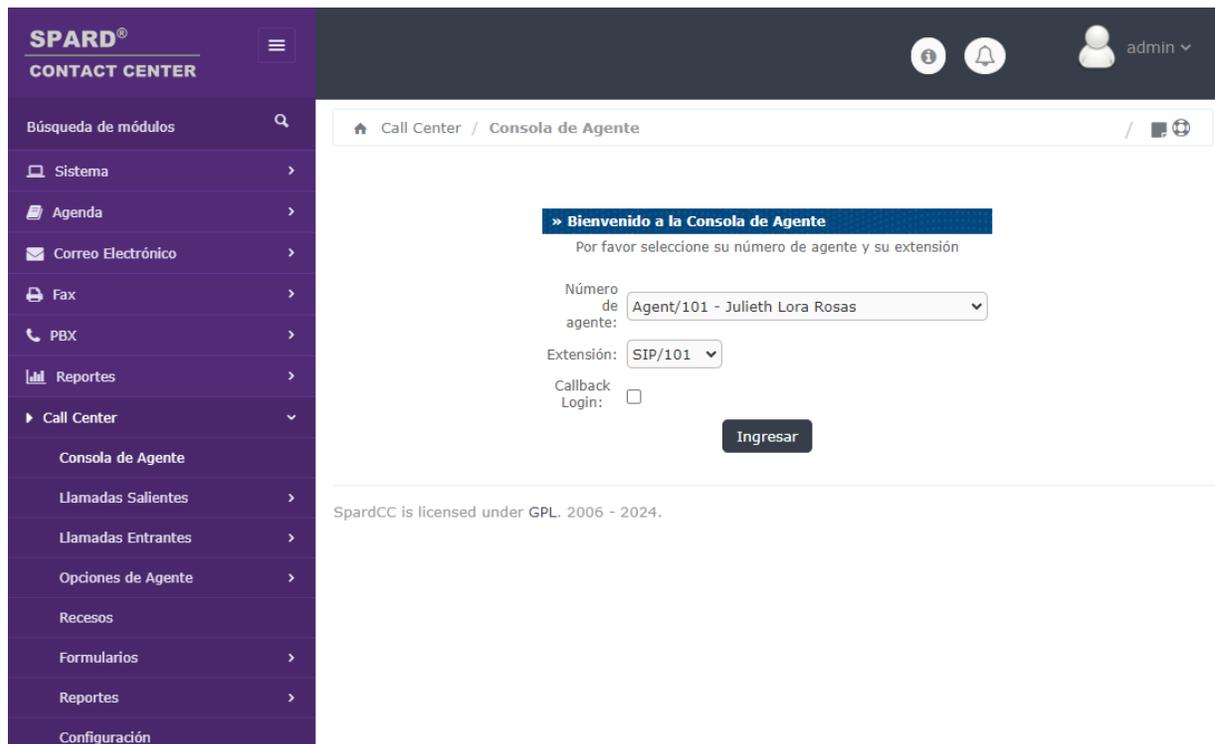
Esta es la herramienta principal del sistema Contac Center de la EEBP, por el cual los usuarios reportan fallas en la prestación del servicio de energía, en cumplimiento al esquema de Calidad del servicio vigente.

La arquitectura de hardware y software de este sistema se describe en mayor detalle en el documento: **Informe de Implementación de Contac Center** vigente, el cual está en custodia del Ingeniero Analista de Operaciones como líder y responsable de coordinar y garantizar la

 EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN	IT3.MPM1.P2	26/02/2024
	ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER	Versión 2.0	Página 2 de 10

operación de Contac Center EEBP. Direccionamientos y credenciales de acceso también se encuentran en este documento.

Para ingresar a la plataforma SPARD® CC se debe abrir el navegador de confianza y buscar el marcador de SPARD® CC, el agente Contact Center con su respectivo usuario, debe iniciar sesión. Luego de esta validación se selecciona el módulo Contact Center, en el cual se debe ingresar el número de agente y la extensión.



Desde la plataforma SPARD Contac Center se administra y supervisa la gestión y desempeño de la atención a usuarios, la generación de reportes e informes se puede consultar en el manual de usuario vigente facilitado por el proveedor.

A Continuación se mencionan las herramientas indispensables en el funcionamiento del sistema Contact Center: IVR, ZOIPER y SUPERNOVA.

IVR

Interactive Voice Response, la EEBP cuenta con un sistema de voz interactivo capaz de interactuar con el cliente, brindando información de eventos ya identificados o dando indicaciones iniciales al usuario antes de ser atendido por un agente Contac center. La gestión y administración del IVR es responsabilidad del Ingeniero Analista de Operaciones como líder del sistema Contac Center, la información relación ada con la gestión y admisntriación del IVR se encuentra en el en el documento: **Informe de Implementación de Contac Center** vigente.



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 3 de 10

ZOIPER

Para el funcionamiento del SPARD Contac Center es necesaria la implementación del softphone ZOIPER, este softphone debe estar instalado en la estación de trabajo donde se contesten las llamadas, la vinculación del ZOIPER al servidor de Contac Center es una tarea que se hace una única vez con apoyo del contratista que brinda soporte la herramienta Contac Center.

Al oprimir el botón de Ingresar, el ZOIPER recibirá una llamada del sistema. Al contestarla se escuchará el siguiente audio: “Por favor ingrese su clave personal seguido de la tecla #” Una vez ingresada la contraseña más la tecla #, el sistema emitirá el audio: “Registro de agente exitoso, agente conectado”. Y quedará en espera del ingreso de una llamada. Cuando ingrese una llamada las barras cambiarán de azul a verde y el botón de Colgar se activará.

SUPERNOVA

La plataforma SUPERNOVA es una herramienta de Información Comercial de impacto relevante en la gestión y despeño del sistema Contac Center, por eso se menciona en este documento, se utiliza para verificar el estado de los usuarios y/o revisiones que le han realizado por parte del área comercial. Para así saber que procedimiento seguir, ya sea reportarlo como falla o informarle al usuario, el estado en que se encuentra. En SUPERNOVA hay varias funciones, pero la única que se encuentra habilitada para Contact Center es BARRA HISTÓRICA En donde se les identifica a los usuarios, lo siguiente: i. Información básica y técnica. ii. Orden de suspensión o reconexión iii. PQR'S.

Los agentes Contac Center cuentan con usuario de solo consulta, por lo que no pueden registrar o modificar la información comercial del usuario. Para dominio y reconocimiento de esta plataforma se debe consultar documentación del Proceso Comercial.

5. TCS (Trouble Call System)

SPARD TCS es una herramienta inmersa en SPARD Contac Center que funciona como puente para el registro de información de reportes de falla en el OMS.

Registro de llamadas: se debe a reportes que realizan los clientes sobre afectaciones en el servicio de energía eléctrica, estas llamadas pueden ser adicionadas manualmente en OMS. Una vez se registra la llamada, estas se podrán visualizarse gráficamente en el mapa del área de trabajo del programa. Las llamadas pueden ser tratadas de dos formas. i. Si el área de la afectación es desconocida y no existe ningún evento, es creada una interrupción predictiva. ii. Si en el área existe un evento (predictivo o confirmado), la llamada es asociada a este evento, el área del evento se define como la red aguas abajo del dispositivo de corte o maniobra que está afectado. Cuando se ingresan más llamadas y la falla no es identificada, el localizador automático de fallas escogerá dinámicamente un dispositivo de interrupción o maniobra, se visualizará los clientes, transformadores, y demás elementos eléctricos afectados.

Para insertar una llamada desde el programa, el usuario debe hacer clic en el icono insertar nueva llamada de la barra de Herramientas, o ingresando por el menú aplicaciones > Gestor



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 4 de 10

de llamadas, Este dialogo está compuesto de la información del cliente, información del vínculo del cliente, información del vínculo del cliente con la red eléctrica, datos de la llamada, información del estado del evento y listado de llamadas insertadas por el usuario del programa. la ventana de ingreso de llamadas se divide en 5 secciones.

1. Información del CLIENTE

Número de Cuenta: 32536 ID Llamada: []
 Nombre: YILENY JASBEIDY ORTIZ CA Número ID: 1123310453
 Teléfono Fijo: 3106799653 Celular: 3106799653
 Email: [] Ruta: P201
 Dirección: BRR RECRCO NRC-30103-0
 Barrio: RECRCO

Debe: [] Cuenta Activa: []
 Propiedad Medidor: 100
 Tipo Cliente: RESIDENCIAL AC
 Estrato: 1
 Número de Medidor: 13050611
 Cliente Destacado: []
 Nombre Alimentador: C6 GAMMA 1 PTO ASIS CENTRO

2. Información vínculo Cliente-Red

Transformador: PUR092 Alimentador (Normal): C6
 Estado Energización: [] Alimentador (Actual): []

3. Datos de la LLAMADA

Id. Llamada: []
 Cuestionario: Selección
 Llamada Plural Consulta
 Devolver Llamada Devolución Realizada
 Zona: PUERTO ASIS Municipio: PUERTO ASIS
 Fecha llamada: 8 de noviembre de 2019 - 10:35:11
 Tipo Reclamo: []
 Causal: []
 Ampliación Causal: []
 Observaciones: []
 6 No Conectados [] Registrar Llamada

4. Información y estado del EVENTO

Id del Evento: [] Tipo de Evento: []
 Fecha Inicial: [] Fecha Final: []
 Estado: [] Cuadrilla: []
 Progreso: []
 Desplazamiento: [] Tiempo Restante: []
 Comentarios Causa: []

5. Listado de LLAMADAS

Id Llamada	Cuenta	Fecha	Observación	Cuestionario	Celular	Zona	Dirección	Prioridad	Barrio	Nombre	Telefono	Reconecte	Id Evento	Fecha Final Ew
28926	38455	08/11/2019 9:55	YORTIZ: Usuario manifiesta que se en...	[]	3118943919	PUERTO ASIS	BRR RECRCO		RECRCO	LUIS BERNAL		0	40826	08/11/2019 10:...
28925	10052	08/11/2019 9:21	YORTIZ: Sin servicio de energia en to...	[]	3112579291	PUERTO ASIS	VDA CAMPO AL...		CAMPO ALEGRE	CARMEN MORA...		0	40826	07/11/2019 20:...
28924	22517	08/11/2019 7:50	YORTIZ: Usuario manifiesta que se en...	[]	3114855403	SAN MIGUEL	VDA CRISTALIN...		VEREDA LA CRI...	ROSA ARIAS BE...		0	40829	08/11/2019 9:41...
28923	5164	08/11/2019 6:43	YORTIZ: Usuario manifiesta que se en...	[]	3107330138	PUERTO ASIS	CAMPAMENTO ...		SANTA ANA	MENDOZA HUE...		0	40828	08/11/2019 8:2...
28922	21456	07/11/2019 18:38	RBARRERA: Según monitoreo remoto...	[]	3219982531	VALLE DEL GUA...	VDA PLACER		PLACER	COMUNICACION...		0	40827	08/11/2019 7:01...
28921	35769	07/11/2019 18:18	RBARRERA: Sin servicio de energia e...	[]	3208585439	PUERTO ASIS	CSA JTO NRC18...		CAMPO ALEGRE	ALBA SOCORR...	3208585439	0	40826	07/11/2019 20:...
28920	18044	07/11/2019 18:13	RBARRERA: Sin servicio de energia e...	[]	3227067478	PUERTO ASIS	VDA CAMPO AL...		CAMPO ALEGRE	YENI FERDOMO		0	40826	07/11/2019 20:...
28919	38628	07/11/2019 18:11	RBARRERA: Sin servicio de energia e...	[]	3503456374	PUERTO ASIS	CSA JTO NRC18...		CAMPO ALEGRE	RUBIELA NAVI...		0	40826	07/11/2019 20:...

<p>1. Información del Cliente.</p>	<p>En este recuadro se muestra la información completa del cliente que está llamando, para visualizar esta información basta con ingresar uno de los datos del cliente y el resto de los campos serán alto llenados por el sistema, es indispensable ingresar los datos del cliente para identificar el área de posible afectación.</p> <p>La cantidad de información que se muestra en el dialogo depende de la calidad de la base de datos, y la actualización de la base de datos de clientes dependerá directamente del SIC (Sistema de Información Comercial).</p>
<p>2. Información del Vínculo Cliente-Red</p>	<p>Dado que OMS modela toda la red hasta el medidor del cliente, es posible conocer a que transformador y alimentador pertenece el cliente y estos datos son visualizados en la ventana del gestor de llamadas, una vez se haya identificado el cliente, el programa completara esta información de manera automática. En caso de que dicho alimentador tenga maniobras este le indicara por medio de la bombilla. La bombilla le indicara si este cliente tiene o no servicio, si está encendida (color amarillo), le está indicando que no existe ninguna afectación en la red aguas arriba, si está apagada (color gris), le está indicando que la red aguas arriba tiene algún evento.</p>
<p>3. Datos de la Llamada</p>	<p>En este recuadro del gestor de llamadas es donde el operador telefónico realiza el primer filtro para identificar la causa y la ubicación del evento que el cliente está reportando. Este filtro cuenta con la clasificación del evento,</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

Versión 2.0

Página 5 de 10

	<p>para saber si este es debido a un problema interno del inmueble (cometida propia del cliente) o si es un problema sobre toda el área.</p> <p>El usuario debe registrar toda la información mostrada en la ventana emergente, de esta forma detallada el tipo de reclamo, la causa y las observaciones del evento que está reportando el cliente, para ingresar la llamada a la base de datos el usuario deberá dar clic en registrar llamada.</p> <p>El ingreso de la llamada creará un evento predictivo nuevo si no existe un evento confirmado en el área, este le indicará gráficamente en el mapa de OMS, con un símbolo de teléfono en el lugar del cliente y la pantalla se centra sobre el teléfono. Los datos de los eventos predictivos (color amarillo por defecto) se podrán observar en la ventana emergente del gestor de eventos, tales como dispositivos comunes de corte, clientes y transformadores posiblemente afectados.</p> <p>En caso de ingresar una nueva llamada en la misma zona se dibujará un nuevo teléfono en el mapa de OMS y por medio del localizador de fallas se asignarán al evento predictivo los posibles puntos de interrupción. Con esta información se puede dar un diagnóstico a las nuevas personas que llaman a las que han llamado en repetidas ocasiones.</p>
<p>4. Información y estado del Evento</p>	<p>Una vez completada la información de los Datos de Llamada el programa le asignará un número de evento y número de llamada. Con esta información en el recuadro de Información y Estado del Evento se muestran todos los datos relevantes como el tipo de evento, estado, fechas, el progreso, la causa y los detalles reportados por el operador.</p>
<p>5. Listado de Llamadas</p>	<p>En la parte inferior de la ventana encontrará una tabla de datos con la información de las llamadas recibidas por el sistema, donde el usuario podrá visualizar las llamadas que considere importantes utilizando opciones avanzadas de filtro por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas del cliente • Llamadas de la misma zona • Llamadas por devolución • Llamadas no devueltas • Llamadas últimas 48 horas <p>En esta tabla de datos encontrará la información relevante de las llamadas como el ID de la llamada, el número de la cuenta del cliente, fecha en la que se realizó la llamada, dirección, el ID del evento y demás información que se la haya ingresado al momento de registrar la llamada</p>
<p>6. Inserción de Llamadas no Conectadas</p>	<p>La llamada no conectada se inserta cuando una persona da el aviso de una interrupción en el servicio de energía eléctrica en un lugar diferente a su domicilio o la persona que llama no es cliente de la empresa.</p> <p>En estos casos la llamada no puede ser ubicada automáticamente por el sistema, por esta razón debe ser ubicada en el mapa de OMS y asociarla a un evento de manera manual.</p> <p>Para insertar una llamada no conectada debe seleccionar en el gestor de llamadas en el recuadro de datos de la llamada el botón No conectadas, con esto emerge el dialogo.</p>

6. CUESTIONARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo e identificación inicial:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

Versión 2.0

Página 6 de 10

Al contestar una llamada el agente Contact Center responderá:

Agente CC	Empresa de Energía del Bajo Putumayo, Buenos días/ buenas tardes, le habla " <i>Nombre y apellido del agente</i> ", ¿con quién tengo el gusto?
Usuario	xxxx
Agente CC	Si, señor(a) xxxx, ¿en qué le puedo servir?
Usuario	Informo que se presenta una falla de energía
Después de que el usuario reporte que se encuentra sin energía o informa sobre una falla, el Agente Contact Center solicitara el número de suscripción	
Agente CC	Por favor me regala su Numero de suscripción
Usuario	xxxx

Verificación de registro de falla

Se ingresa el número de suscripción al SPARD TCS y se verifican los datos del usuario, y la existencia de una falla.

Si existe una falla reportada se le informara al usuario de lo ocurrido y del tiempo estimado de reparación, en caso de que no se tenga confirmada la causa del evento, pero existen varios reportes de una misma zona, se registrara la llamada.

Si no existe una falla reportada y el usuario logra identificar la causa, se procede a registrar la llamada.

Si no existe una falla reportada y el usuario no logra identificarla, se realiza un cuestionario al usuario para tener mayor información sobre el problema ocurrido y lograr identificar la falla.

Cuestionario al usuario

Se realizará el siguiente cuestionario para lograr identificar la falla ocurrida:

Agente CC	Señor/Señora xxxx ¿tiene conocimiento si hay más personas afectadas?
Usuario	xxxx
En caso de que el usuario identifique que otras personas están afectadas se registrará la llamada. Cuando sea zona rural con solo una llamada reportando falla en varias viviendas se registrará la llamada, en zona Urbana se esperará al menos otra llamada para realizar el registro.	
En caso de que el usuario se identifique como el único afectado se verificará si el usuario se encuentra en mora con los pagos de la factura.	

Se ingresa el número de suscripción al software de información Comercial, se comprueban los datos de usuario con la persona que está llamando, luego se verifica si el usuario tiene orden de suspensión y si ya fue ejecutada.

Si el usuario se encuentra con una orden de suspensión ya ejecutada, se le suministrara el número de atención al Cliente de Comercialización, para que ellos le den solución.

En caso de que el usuario se encuentre al día con los pagos se continuara el cuestionario.



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT
CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 7 de 10

Se le solicita al usuario que verifique visualmente el estado de la acometida y del medidor.

Si el usuario logra identificar que la falla es en el medidor o en la acometida se informará al Proceso de PQR de Comercialización.

Si no logra identificar algún tipo de falla en estos elementos se continúa el cuestionario.

Continúa el cuestionario con las siguientes preguntas:

Agente CC	Señor/Señora xx, ¿puede encender el interruptor de un bombillo por favor?
En caso de que el bombillo encienda se dará por finalizada la llamada y no se realizara ningún tipo de registro.	
En caso de que se verifique que el usuario no cuenta con el servicio de energía eléctrica se continuara con el cuestionario.	
Agente CC	Por favor, se dirige al tablero de breaker; y verifica en qué posición se encuentra las protecciones. Por favor, realizamos el desplazamiento hacia abajo los breaker y los volvemos a subir. De igual manera revisamos la protección del medidor de energía y movemos al lado contrario.
En caso de que se restablezca el servicio con esta maniobra, se dará por terminada la llamada y no se registrará.	
En caso de que no se restablezca el servicio se registrará la llamada.	

Registro de llamadas

Después de ingresar el número de suscripción del usuario al Spard TCS se verifican los datos, realizando el siguiente cuestionario.

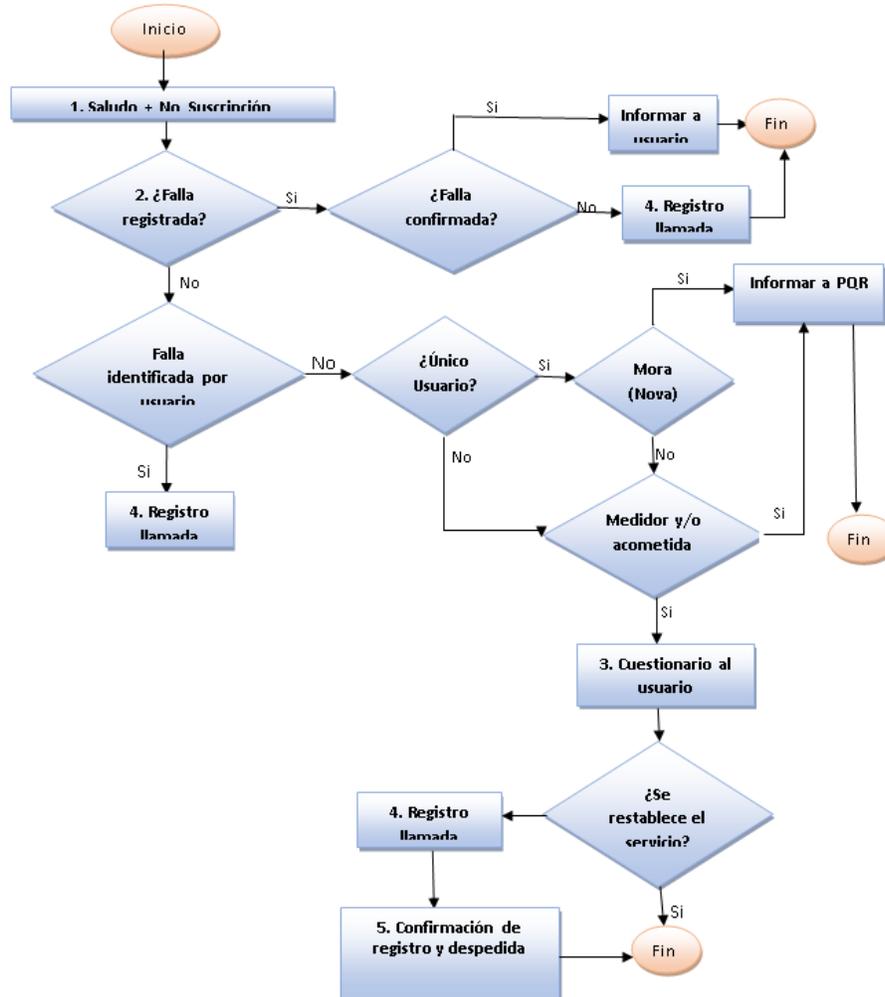
Agente CC	Señor/Señora xx, ¿a nombre de quién llega la factura y/o recibo de energía?
Agente CC:	Por favor me regala su número de identificación
Agente CC	Un número de teléfono a donde pueda comunicarlo (a).
Cuando el usuario no logra identificar la falla y se encuentra sin servicio de energía se registrará con causa de, No establecida , esto se cambiará cuando el personal técnico logre identificar la causa real de la falla.	
Cuando el usuario logra identificar el origen de la falla se registrará con la causa que reporte el usuario y con una descripción de lo señalado por el usuario. <i>Esta Causa será confirmada por el personal técnico.</i>	

Confirma el registro de la falla al usuario y se finaliza la llamada de la siguiente manera:

Agente CC	Señor/Señora xx, acabé de hacer el registro de su Reporte, en el transcurso de la Mañana y/o Tarde el personal técnico se trasladará al lugar para darle solución y restablecer el servicio de energía.
------------------	---

Este cuestionario cuenta con un diagrama de flujo específico.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente



7. CRITERIOS OPERATIVOS

Anotaciones generales para la operación del Contac Center.

- Contac Center permite la grabación de las llamadas en una base de datos específica a fin de garantizar seguimiento y calidad, la administración de esta base de datos, credenciales, métodos de consulta y otras descripciones están en el documento **Informe de Implementación de Contac Center** vigente.
- El back up de la base de datos de Contac Center se alinea a la política de resguardo de información del Proceso de Gestión de Informática y Comunicaciones.
- El ingeniero Analista de Operaciones, con apoyo del agente Contac Center en turno garantiza la disponibilidad de la línea gratuita de reporte de falla, ante una falla en el funcionamiento de la línea, este se reporta al proveedor de servicio siguiendo sus propios procedimientos.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 9 de 10

- d) Para efectos de atención de fallas de la línea gratuita, se entiende que este servicio es de atención inmediata y que el personal enviado por el proveedor del servicio cumple con la normativa legal vigente en cuanto a seguridad y salud en el trabajo del trabajador que atiende la falla.
- e) Ante una falla prolongada de la línea Gratuita, el ingeniero Analista de Operaciones en conjunto con Responsabilidad Social Empresarial, emitirán un comunicado externo informando a los usuarios la habilitación de una línea alterna temporal para el reporte de fallas mientras se repone la línea Gratuita.
- f) La herramienta Contac Center facilita la generación de reportes del comportamiento de las llamadas y de los agentes. Ésta herramienta se encuentra en el modulo Contac Center. Mensualmente el agente contact center presenta el informe de gestión desde la herramienta.
- g) Para efectos de calidad del servicio, los funcionarios de la EEBP podrán hacer reportes de eventos no programados, plenamente identificados, por medios distintos a la línea de contact center. El agente Contac center registrará la llamada en un elemento cercano al reportado. Otros usuarios no funcionarios deberán cumplir con el Instructivo acá definido.
- h) El Contact Center es exclusivo para reporte de fallas en la prestación del servicio de energía en redes de la EEBP, llamadas de otro tipo no se registrarán, cuando se recibe una llamada de usuario solicitando comunicación con otra area o el asunto por el que llama le compete a otra area, se le informa al usuario el número de teléfono y extensión al cual pueden comunicarse directamente. .
- i) El domingo y turnos nocturnos las llamadas de Contact Center serán atendidas por el operador del CSM de turno, siempre y cuando la operación del sistema lo permita.
- j) El domingo y turnos nocturnos eventos de tipo PQR de Comercialización son asignados a una cuadrilla de Turno de Distribución con la menor prioridad disponible.
- k) Se recomienda el uso de manos libres suficientemente robustos como para alcanzar vida útil de al menos de 2 años.

8. DURACIÓN

Ejecución continua e interrumpida, EEBP dispone de atención por reporte de fallas en la prestación del servicio de energía de 24 horas 7 días.

9. PRODUCTO

Registro de llamadas por reporte de fallas en la prestación del servicio de energía, en cumplimiento al Esquema de Calidad del Servicio regulatorio vigente.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN PROCESO DE OPERACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

IT3.MPM1.P2

26/02/2024

Versión 2.0

Página 10 de 10

Informe de implementación de Contac Center vigente: este documento describe en detalle la arquitectura de hardware y software necesario para el entendimiento pleno de las herramientas Contac Center.

Manual de usuario Contac Center SPARD ®

11. RELACIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTOS

F11.MPM1.P2 Informe mensual de gestión de agentes Contac Center.

12. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

13. ANEXOS

No aplica

RELACIÓN DE VERSIONES Y NATURALEZA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
1.0	12/5/2021	Creación del documento para la implementación del Sistema de Gestión de la Distribución
2.0	26/02/2024	<p>Se ajusta el objetivo del instructivo.</p> <p>Se ajusta la estructura del documento al SGI.</p> <p>Se ajusta a última versión SPARD TCS.</p> <p>Se define la responsabilidad de reporte de fallas en la Línea telefónica.</p> <p>Se define una línea alterna para reporte de fallas ante una falla de la línea principal.</p> <p>Se ajusta a requerimientos del Esquema de Calidad del Servicio. Se especifica al ingeniero Analista de Operaciones como responsable de asegurar la disponibilidad de la línea Gratuita de reporte de fallas.</p> <p>Se relaciona este instructivo con el manual de usuario de la Plataforma Contac Center.</p> <p>Se relaciona este instructivo con el documento de implementación de software/hardware del Contac Center.</p> <p>Se alinea el resguardo de la base de datos de grabaciones a la política del Proceso de informática y comunicaciones.</p> <p>Se define la periodicidad de reposición de Manos libres para recepción de llamadas.</p>

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
VÍCTOR ALFONSO QUINTERO ZAPATA Ingeniero Analista de Operaciones	GABRIELA RODRÍGUEZ RUIZ Profesional de Calidad y Planeación Estratégica	CARLOS YEISON GUERRERO PÉREZ Subgerente de Distribución

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente